

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 DI KOTA PEKANBARU

Oleh:

Dita Fisdian Adni

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIPOL Universitas Islam Riau

Email: [ditafisdianadni@soc.uir.ac.id](mailto:ditafisdianadni@soc.uir.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan dari pengurusan paspor yang dapat dilihat dari aktivitas yang telah dilakukan didalam pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Masalah penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan pengurusan paspor yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan analisis wawancara mendalam dengan beberapa narasumber yaitu masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru selama 3 (tiga) tahun terakhir dan para pegawai dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru tentang pelayanan pengurusan paspor dan juga menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru dalam pengurusan paspor sudah cukup baik seperti teknologi yang digunakan dalam mendukung pelayanan yang semakin canggih dan pelayanan pengurusan paspor yang diberikan sesuai dengan SOP (standar operasional pelayanan). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan tentang halaman parkir yang sempit, informasi tentang pengurusan paspor misalnya tentang waktu yang tidak jelas.

*Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Paspor, Imigrasi*

### ABSTRACT

*Research study describing quality service of passport arrangement that can be seen from activity that had been done in passport arrangement by Immigration Office Class 1 of Pekanbaru. Study problems is how quality services of passport arrangement that had done by Immigration office Class 1 of Pekanbaru. The method used in this research is quantitative descriptive that is using analysis in-depth interviews with several informants that is citizen who already get the service from Immigration Office Class 1 of Pekanbaru for the last 3 (three) years and officers from Immigration Office Class 1 of Pekanbaru about the services of passport arrangement and also using a questionnaire too as a technique of data collection. Result from this research showing that quality services in Immigration office Class 1 of Pekanbaru in passport arrangement is quite good such as technology used in supporting services increasingly sophisticated and servicing of passport arrangement that provided in accordance with the SOP (operational service standards). However, there are some inadequacy. It showed by complaint about a narrow parking lot, the information about passport arrangement for example about time that not clearly.*

*Key Words: Public Service, Quality Services, Passport, Immigration*

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal senada juga dikemukakan oleh Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Di era globalisasi seperti sekarang, pergerakan penduduk dunia dari satu negara ke negara lain merupakan hal yang sangat biasa. Dan untuk itu dibutuhkan paspor yang merupakan sebuah dokumen yang diperlukan sebagai salah satu syarat untuk melakukan perjalanan keseluruhan belahan dunia.

Selain hal tersebut, arti penting pemberian paspor bagi seseorang yang akan melakukan

perjalanan ke luar wilayah negaranya adalah merupakan pengakuan negara terhadap warganya karena paspor memuat identitas kewarganegaraan seseorang, oleh karena itu paspor merupakan jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya dan pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum dimanapun pemegang paspor berada.

Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di daerah yang berada didalam Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Dalam pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dijelaskan bahwa Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya

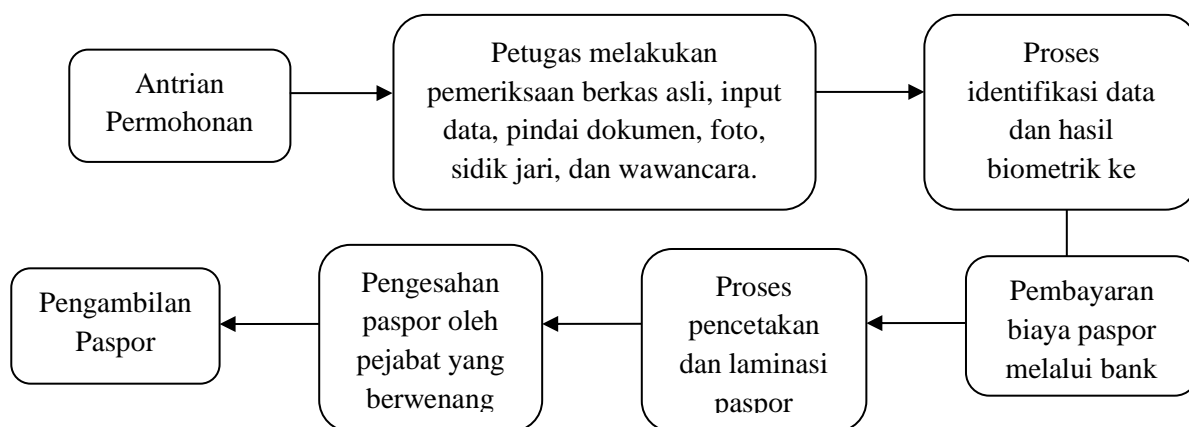
disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dan selanjutnya untuk persyaratan pengurusan paspor biasa, menurut Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 49 adalah sebagai berikut:

- i. Kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- ii. Kartu keluarga;
- iii. Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- iv. Surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- v. Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- vi. Paspor lama bagi yang telah memiliki Paspor.

Untuk wilayah Kota Pekanbaru pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau

**Gambar 1.1 : Alur Kerja Sistem Pengurusan Paspor**



**Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru 2014**

Pada skema alur kerja sistem pengurusan paspor diatas terlihat tidak berbelit-belit dan tidak menggunakan waktu yang lama, hanya memerlukan waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukannya wawancara (Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 53 Ayat 1). Walaupun demikian masih temukan ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian paspor yang bisa memakan waktu sampai seminggu.

paspor dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Jumlah permintaan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru perhari dibatasi sebanyak 150 pengurusan paspor. Jadi, dalam perbulan, Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dapat melayani sebanyak 3000 pengurusan paspor. Dari data yang penulis dapatkan, permintaan pengurusan paspor meningkat tergantung waktu-waktu tertentu, misalnya ketika musim libur sekolah datang.

Ketika jumlah permintaan pengurusan paspor meningkat, tentunya Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru perlu secara maksimal membenahi pelayanan permintaan pengurusan paspor agar kepuasan masyarakat pengurus paspor terpenuhi. Dapat dikatakan selain kuantitas aplikasi pengurusan paspor terus bertambah, kualitas pelayanan pengurusan paspor akan lebih baik juga terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengurus paspor.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan permintaan pengurusan paspor, maka Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru mengganti alur kerja sistem pengurusan paspor tersebut dari 12 alur menjadi hanya 7 alur. Berikut penulis tampilkan alur kerja sistem pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Untuk biaya pengurusan paspor menurut **Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia** untuk Pelayanan Keimigrasian adalah sebagai berikut:

- i. Paspor biasa 48 halaman untuk WNI sebesar Rp. 300.000,-
- ii. Paspor biasa elektronis (E-Passport) 48 halaman untuk WNI sebesar Rp. 600.000,-

- iii. Paspor biasa 24 halaman untuk WNI sebesar Rp. 100.000,-
- iv. Paspor biasa elektronis (E-Passport) 24 halaman untuk WNI sebesar Rp. 350.000,-

Perlu digarisbawahi biaya pengurusan paspor diatas hanya termasuk biaya bukunya saja. Belum termasuk biaya foto atau biaya administrasi lainnya seperti biaya sidik jari yang menggunakan teknologi sistem dokumen keimigrasian berbasis elektronik sebesar Rp. 55.000,- (lima puluh lima ribu) serta biaya transfer melalui bank yang sudah ditunjuk sebesar Rp. 5.000,- (lima ribu). Jadi biaya pengurusan paspor yang harus dibayar lewat bank yang sudah ditunjuk yaitu Bank BNI 46 adalah sebesar Rp. 360.000,- (tiga ratus enam puluh ribu).

Sehubungan dengan hal pembiayaan, dari informasi yang penulis dapatkan masih terjadi praktek percaloan di sekitar Kantor Imigrasi Kelas

1 Pekanbaru. Mereka menyebut diri mereka adalah “biro jasa” dan menawarkan jasa pengurusan paspor lewat mereka. Calo-calo tersebut menjamin paspor yang mereka urus akan siap dalam 1 hari dengan biaya yang beragam dan tentunya lebih tinggi dari harga yang telah ditentukan. Berbeda dengan paspor yang diurus sendiri, yang harus dibayar ke bank yang telah ditunjuk dan akan siap dalam waktu paling lama 4 hari kerja setelah wawancara.

Untuk kesediaan sarana dan prasarana selain tempat parkir dan musholla, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menyediakan ruang pelayanan yang dilengkapi dengan beberapa loket untuk memudahkan melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan paspor dan lain-lain yang diantaranya sebagai berikut:

**Tabel I.1 : Daftar Loket-Loket Penunjang Pelayanan Permintaan Pengurusan Paspor**

Nomor Loket	Jenis Pelayanan
Loket 1 (Satu)	Pembayaran
Loket 2 (Dua)	Pembayaran
Loket 3 (Tiga)	Permohonan Paspor (Khusus untuk permohonan paspor online, lanjut usia dan penyandang cacat)
Loket 4 (Empat)	Permohonan Paspor
Loket 5 (Lima)	Permohonan Paspor
Loket 6 (Enam)	Permohonan Paspor
Loket 7 (Tujuh)	Permohonan Paspor
Loket 8 (Delapan)	Penyerahan Paspor Yang Sudah Selesai
Loket 9 (Sembilan)	Penyerahan Paspor Yang Sudah Selesai
Loket 10 (Sepuluh)	Untuk Warga Negara Asing ( <i>Foreigner</i> )
Loket 11 (Sebelas)	Untuk Warga Negara Asing ( <i>Foreigner</i> )

**Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru 2014**

Berdasarkan pengamatan sementara dilapangan, fenomena-fenomena yang penulis temui khususnya dalam bidang kualitas pelayanan antara lain :

- i. Waktu penyelesaian pengurusan paspor bisa memakan waktu seminggu. Hal tersebut tidak sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 53 Ayat 1 yang menyatakan paspor biasa diterbitkan paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukannya wawancara.

- ii. Masih terdapat praktek percaloan di sekitar Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Dimana pengurusan paspor tersebut bisa mencapai sebesar Rp. 750.000,-(tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) dengan jaminan bahwa paspor yang dibuat selesai dalam 1 (satu) hari masa kerja. Berbeda dengan pengurusan paspor lewat jalur resmi untuk jenis paspor biasa 48 halaman dengan biaya sebesar Rp. 360.000,- (tiga ratus enam puluh ribu rupiah) yang sudah termasuk biaya foto, biaya sidik jari serta biaya administrasi bank. Biaya itu sesuai dengan Peraturan Pemerintah

Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, dimana proses penyelesaiannya bisa memakan waktu sampai 7 (tujuh) hari masa kerja.

- iii. Locket-loket yang tersedia untuk melayani para calon pengurus paspor tidak digunakan dengan semestinya. Locket-loket tersebut dibiarkan begitu saja dan tidak terpakai semenjak adanya renovasi ruang pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru.
- iv. Sarana parkir yang kecil dan dekat dengan tempat pembuangan sampah membuat suasana menjadi tidak nyaman karena bau sampah yang tidak sedap. Begitu juga dengan penempatan imigran-imigran dari negara lain disekitar Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru yang membuat kondisi lingkungan menjadi tidak teratur karena imigran-imigran tersebut melakukan berbagai aktivitas seperti menjemur kain di pagar Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru sehingga terlihat tidak rapi.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, penulis mengemukakan suatu perumusan permasalahan sebagai berikut: **Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru?**

#### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

##### • Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru.

##### • Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu pemerintahan.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan informasi kepada pemerintah atau instansi terkait yakni Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru terhadap permasalahan pemerintahan khususnya permasalahan kualitas pelayanan publik.
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan dasar terhadap penelitian selanjutnya.

#### Studi Kepustakaan

##### A. Pelayanan

**Gronross** memberikan definisi tentang konsep pelayanan sebagaimana dikutip dibawah ini yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (**dalam Ratminto dan Winarsih, 2014;2**).

**Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011;10)** juga memberikan pengertian konsep pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan langsung.”

Dari beberapa definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan atau petugas) dan peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Menurut Ndraha, pelayanan terdiri dari jasa publik (*public service*) dan layanan civil (*civil service*). Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan civil, sebagai berikut:

“Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan jasa publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan jasa publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”. (**Ndraha, 2003:56**).

##### B. Pelayanan Publik

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Wasistiono (2011;51-52)** mengemukakan konsep pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

**Ratminto dan Winarsih (2014;5)** mengatakan konsep pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Menurut **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan**, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Komponen Standar Pelayanan Publik menurut **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan** yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya atau tarif;
5. Produk pelayanan;
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan.

### C. Kualitas Pelayanan

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, **Gaspersz (dalam Sinambela, 2014;6)** mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan.

Pada musim semi tahun 1988 mereka membuat tulisan lainnya yang berjudul *"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality"*. Dalam tulisan tersebut dikemukakan bahwa sepuluh dimensi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan pada tulisan sebelumnya memiliki potensi untuk saling tumpang tindih satu dengan lainnya. Menurut **Zeithaml, Parasuraman dkk (dalam Ratminto dan Winarsih, 2014;175)** sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut dikerucutkan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Ketampakan fisik);
2. *Reliability* (Reliabilitas/Kehandalan);
3. *Responsiveness* (Responsivitas/Ketanggapan);
4. *Assurance* (Jaminan/kepastian); dan
5. *Empathy* (Empati).

### METODE PENELITIAN

Untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat kualitas pelayanan publik dalam pengurusan paspor dengan menggunakan analisa melalui penggambaran sistematis dan menghimpun data-data yang ada. Penelitian ini dibatasi dari data yang dikumpul melalui sampel dan mewakili seluruh populasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru

##### A. Pegawai

##### i. *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Tanggapan responden tentang indikator tangibles (ketampakan fisik) yang menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 65 % dan dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2015 dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru berkenaan dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan



kenyamanan sekitar tempat pelayanan adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru sudah berusaha untuk menyediakan fasilitas penunjang pelayanan pengurusan paspor yang sesuai dengan standar pelayanan publik walaupun masih terdapat kekurangan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha yaitu Ibu Lasmaida Florentina yang dilakukan pada hari senin tanggal 16 Maret 2015, beliau mengatakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru sudah bisa dikatakan cukup baik walaupun belum bisa dikatakan sempurna. Beliau menambahkan masih terdapat sedikit kekurangan, contohnya adalah tempat duduk untuk antri ke bagian costumer service yang tidak ada. Dan juga pemisahan antara loket dan antrian permohonan paspor online, lanjut usia dan penyandang cacat yang tidak jelas.

Ketika ditanyakan apakah ada solusi untuk masalah halaman parkir tersebut, Ibu Lasmaida Florentina menjawab pihaknya untuk sementara ini belum menemukan solusi yang tepat. Beliau mengatakan hingga saat ini belum ada lagi wacana perluasan halaman parkir Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru karena beberapa tahun yang lalu juga sudah dilakukan perluasan halaman parkir yang lokasinya berada dibelakang kantor tepatnya didekat ruang pelayanan pengurusan paspor. Namun tampaknya perluasan halaman parkir tersebut ternyata belum juga menyelesaikan persoalan. Beliau meminta para pengurus paspor begitu juga dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru untuk memaklumi keadaan tersebut.

## **ii. Reliability (Reliabilitas/Kehandalan)**

Tanggapan responden pegawai tentang indikator reliability (reliabilitas/kehandalan) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 75,7 % dan demikian dapat dikategorikan baik.

Hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2015 yang berkenaan dengan indikator reliability (reliabilitas/kehandalan) dengan Bapak Darusman yang merupakan Kepala Urusan Kepegawaian ialah sebagai dokumen perjalanan yang digunakan untuk keluar negara, setiap pegawai yang melayani pengurusan paspor diwajibkan untuk selalu cermat dan teliti dalam memeriksa lampiran persyaratan pengurusan paspor. Begitu juga dalam menginput

data-data pengurus paspor yang proses pengurusannya sudah melalui sistem yang terhubung langsung ke pusat.

Dan ditambahkan oleh Bapak Darusman, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan pengurusan paspor telah mengacu pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditentukan oleh pusat. Dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) tersebut sudah tepat sasaran dan dapat dilaksanakan dengan baik hingga saat ini.

## **iii. Responsiveness (Responsivitas/Ketanggapan)**

Tanggapan responden pegawai tentang indikator responsiveness (responsivitas/ketanggapan) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 53,4 % dan dengan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Dari observasi yang dilakukan pada tanggal 17 Maret 2015 dalam hal pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat, didapatkan hasil bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru telah menggunakan sistem nomor antrian elektronik. Pengurus paspor menekan layar alat tersebut yang mempunyai 3 (tiga) pilihan yaitu lansia, umum dan online. Para pengurus paspor akan di panggil satu persatu sesuai dengan nomor antriannya dan dipanggil secara bergantian.

Selain itu untuk pelayanan yang cepat dan tepat, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru sudah menerapkan sistem One Stop Service (OSS) yaitu dalam satu meja pengurus paspor sudah dapat langsung input data, foto dan langsung wawancara. Dengan adanya sistem ini pelayanan pengurusan paspor pun menjadi lebih cepat. Walaupun demikian, masih terdapat hambatan ketika sistem ini dilaksanakan, contohnya adalah ketika jaringan yang digunakan untuk menginput data ke pusat mengalami gangguan kerusakan atau terputus. Hal ini mengakibatkan pekerjaan menginput data menjadi lebih lambat dari biasanya.

Untuk indikator selanjutnya yaitu respon petugas terhadap keluhan pemohon paspor, dari wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2015 dengan Bapak Zikri Noviandra, salah satu pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru, Bapak Amran Aris untuk mewakili beliau dalam wawancara yang dilakukan

dengan penulis, adalah telah disediakannya kotak keluhan yang terdapat di ruang pelayanan pengurusan paspor. Selain itu juga telah tersedia nomor telepon yang bisa digunakan untuk menyampaikan keluhan pengurus paspor via Short Message Service (SMS) atau pesan pendek.

Pengurus paspor juga bisa menyampaikan keluhannya di *Social Networking Service* (SNS) milik Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru yaitu Facebook, Twitter dan sebagainya atas nama Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Keluhan yang disampaikan oleh pengurus paspor akan ditindak lanjuti melalui proses terlebih dahulu sesuai dengan prosedur yang ada. Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menganggap keluhan dari pengurus paspor merupakan masukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

#### **iv. Assurance (Kepastian/Jaminan)**

Tanggapan responden pegawai tentang indikator assurance (kepastian/jaminan) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 65 % dan dengan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Dari hasil wawancara pada tanggal 18 Maret 2015 dengan Bapak Zikri Noviandra, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru dalam hal waktu penerbitan paspor, sudah ada kejelasan dan ketentuan langsung yang diatur dalam aturan. Tetapi karena sistem pembayarannya berubah, jadi terdapat perubahan pula terhadap sistem penerbitan paspor tersebut, paspor akan diterbitkan dalam kurun waktu 4 (empat) hari setelah pengurus atau pemohon membayar biaya pengurusan paspor di bank yang telah ditunjuk yaitu Bank BNI 46. Hal tersebut terjadi jika tidak ada keterlambatan pembayaran oleh pengurus atau pemohon paspor. Tetapi jika terdapat keterlambatan pembayaran, bisa dipastikan penyelesaian paspornya juga akan terlambat.

Lewat Bapak Zikri Noviandra, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru mengakui masih memiliki beberapa kendala teknis sehingga pada akhirnya waktu penyelesaian paspor yang diinformasikan oleh petugas wawancara tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sistem untuk menginput data biometrik ke pusat kadang-kadang bermasalah. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab sering terjadinya keterlambatan dalam hal penyelesaian atau penerbitan paspor. Hal

lain yang juga menyebabkan penyelesaian paspor sering terlambat adalah mesin untuk cetak paspor yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru terbatas dan sering rusak dalam beberapa tahun belakangan ini. Akibat sering rusaknya mesin cetak ini, penyelesaian paspor menjadi tidak tepat waktu dan pelayanan prima pun akhirnya tidak tercapai.

#### **v. Empathy (Empati)**

Tanggapan responden pegawai tentang indikator empathy (empati) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru presentase antara 67-100 % yaitu sebesar 77,7 % dan demikian dapat dikategorikan dengan baik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 17 Maret 2015 dengan pegawai di bagian pelayanan pengurusan paspor berkenaan dengan indikator mendahulukan kepentingan pemohon/pengurus paspor, adalah sudah menjadi prioritas bagi pegawai di bagian pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru untuk mendahulukan kepentingan pemohon/pengurus paspor.

Hal tersebut merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang harus diingat dan dijalankan oleh pegawai. Para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru yang seluruhnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), diminta selalu mengingat sumpah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang pernah diucapkan yaitu lebih mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

Begitu juga dengan sikap pegawai yang melayani pemohon/pengurus paspor. Semua pegawai terutama pegawai di bagian pelayanan pengurusan paspor, selalu dianjurkan untuk bersikap ramah dan sopan santun terhadap para masyarakat pengurus paspor. Sikap para pegawai yang merupakan pelayan masyarakat ini ternyata juga termasuk salah satu hal yang diatur dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru dan diharapkan sikap tersebut menjadi kebiasaan dari pegawai bersangkutan. Sikap pegawai yang ramah dan sopan santun diharapkan dapat memuaskan masyarakat pengurus paspor dari segi pelayanan pengurusan paspor.

## **B. Masyarakat**

### **i. Tangibles (Ketampakan Fisik)**

Tanggapan responden masyarakat pengurus paspor tentang indikator tangibles (ketampakan fisik) dalam pelayanan pengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 61,4 % dan dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Dari hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dengan beberapa pengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru, bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru seperti, sistem komputerisasi dan foto biometrik yang menjamin keamanan dan keaslian data, fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat duduk, toilet, halaman parkir, mushola, televisi dan air conditioner (AC) sudah cukup lengkap, tinggal tergantung penggunaannya sehingga sarana dan prasarana penunjang pelayanan pengurus paspor yang ada tersebut dapat mendukung dalam berbagai hal.

Sebagian pengurus paspor ini juga menyinggung kecilnya halaman parkir yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 tersebut. Pendapat mereka juga hampir sama dengan pendapat pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru yang juga telah diwawancara. Mereka, para pengurus paspor ini menyebutkan ketika parkir mobil sudah penuh, mereka harus mencari tempat parkir lain dan akhirnya harus memarkir kendaraan mereka dipinggir jalan.

Selain itu dari observasi yang penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru terlihat beberapa loket yang ada di ruang pelayanan tidak berfungsi dengan semestinya. 4 (empat) loket permohonan paspor tidak berfungsi dan permohonan paspor pun sekarang dilakukan di bagian costumer service. Loket permohonan paspor untuk online, lanjut usia dan penyandang cacat juga tidak berfungsi dan berpindah tempatnya menjadi didekat pintu masuk. Loket yang berfungsi yaitu loket untuk pengambilan paspor yang sudah selesai. Loket-loket tersebut tidak difungsikan sebagaimana mestinya setelah ruang pelayanan pengurus paspor telah selesai di renovasi sekitar bulan Oktober Tahun 2014 yang lalu.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pengurus paspor, halaman parkir motor yang dekat dengan pembuangan sampah membuat suasana menjadi tidak nyaman karena bau sampah yang

tidak sedap. Dan juga penempatan imigran-imigran gelap di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru membuat kondisi sekitar kantor tersebut menjadi tidak teratur karena imigran-imigran tersebut melakukan aktivitas seperti tidur di sudut-sudut kantor dan menjemur kain di pagar kantor tersebut.

Setelah dikonfirmasi dengan salah satu pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru, hal tersebut terjadi karena Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru tidak mempunyai tempat di kantor tersebut untuk menampung para imigran gelap yang kebanyakan datang ke Indonesia untuk mencari suaka atau perlindungan sehingga imigran-imigran tersebut terpaksa dibiarkan berada diluar kantor dan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

### **ii. Reliability (Reliabilitas/Kehandalan)**

Tanggapan responden masyarakat pengurus paspor tentang indikator reliability (reliabilitas/kehandalan) dalam pelayanan pengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 40,9% dan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Berkenaan dengan hasil kerja dan kecermatan pegawai dalam pelayanan pengurus paspor, didapatkan hasil bahwa untuk hasil kerja pegawai dalam hal pengurus paspor sebagian besar sudah sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan oleh pengurus paspor. Dan dalam hal kecermatan pegawai, menurut pengurus paspor yang diwawancara pada tanggal 10 Maret 2015 dapat dikatakan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru melayani pengurus paspor dengan cukup cermat, walaupun masih terdapat sebagian kecil kesalahan dalam hal penulisan nama dan juga tanggal lahir pada paspor responden pengurus yang sudah di cetak. Hal ini menyebabkan responden pengurus harus melapor ke bagian costumer service agar masalah kesalahan pada penulisan nama dan tanggal lahir tersebut bisa ditanggulangi.

### **iii. Responsiveness (Responsivitas/Ketanggapan)**

Tanggapan responden masyarakat pengurus paspor tentang indikator responsiveness (responsivitas/ketanggapan) dalam pelayanan pengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 49,4 % dan dengan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.



Dari hasil yang didapat berkenaan dengan kriteria petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat menurut pengurus paspor yang diwawancarai pada tanggal 11 Maret Tahun 2015, pegawai sudah melakukan pelayanan pengurusan paspor dengan cukup tepat dan tepat. Pegawai memberikan pelayanan dengan cukup cekatan kepada pengurus paspor. Apalagi sekarang Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menggunakan sistem One Stop Service (OSS) yaitu dalam satu meja pengurus paspor sudah dapat langsung input data, foto dan langsung wawancara.

Sistem tersebut menurut pengurus paspor dapat menghemat banyak waktu, tidak seperti sistem lama dimana setelah pemohon mengantarkan syarat-syarat pengurusan paspor, pengurus diminta datang lagi dihari yang ditentukan oleh pegawai untuk foto dan wawancara. Dan untuk pembayaran pun ditentukan juga harinya, jadi sistem one stop service ini sangat membantu sekali. Walaupun masih adanya keterlambatan pelayanan dalam sistem One Stop Service ini karena beberapa hal, responden pengurus paspor memaklumi karena mengingat banyaknya antrian pengurusan paspor dalam sehari.

Untuk hal yang berkenaan dengan respon petugas terhadap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dari observasi yang penulis lakukan pada tanggal 2 April 2015, petugas selalu merespon pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pengurusan paspor. Pemohon akan langsung direspon ketika menuju meja permohonan. Petugas akan memberikan map yang akan diisi dengan persyaratan pengurusan paspor dan formulir pendaftaran serta surat-surat lainnya yang harus diisi ketika menunggu antrian (pengurusan paspor offline). Tentunya masyarakat pengurus paspor harus mengetahui jam operasional pelayanan pengurusan paspor yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru jika ingin langsung respon dalam hal pelayanan pengurusan paspor.

#### **iv. Assurance (Kepastian/Jaminan)**

Tanggapan responden masyarakat pengurus paspor tentang indikator assurance (kepastian/jaminan) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 51,4 % dan dengan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Untuk hal yang berkenaan dengan pelayanan diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku, menurut pengurus paspor yang diwawancara pada tanggal 2 April 2015 menyatakan bahwa waktu penyelesaian paspor yang dijanjikan oleh petugas foto dan wawancara sudah cukup tepat. Menurut beberapa pengurus paspor, petugas pelayanan yang melakukan foto dan wawancara juga memberikan informasi jika paspor mereka akan terlambat selesai karena beberapa masalah seperti masalah gangguan kerusakan koneksi jaringan pusat ataupun masalah mesin cetak yang rusak. Jadi para pengurus paspor maklum terhadap kendala-kendala teknis seperti yang disebutkan diatas.

Sehubungan dengan hal waktu penyelesaian paspor banyak dari pengurus paspor yang telah diwawancara tidak mengetahui dengan pasti waktu penyelesaian paspor yang sebenarnya. Banyak dari mereka tidak mengetahui bahwa waktu penyelesaian atau penerbitan paspor dihitung 4 (empat) hari setelah pengurus atau pemohon melakukan pembayaran bukan 4 hari setelah dilakukannya foto dan wawancara. Mereka menyebutkan tidak adanya penjelasan tentang hal ini begitu juga pemberitahuan seperti poster, sign atau baliho yang terpasang. Walaupun ada, itupun hanya pemberitahuan waktu penyelesaian dari peraturan yang lama dan tidak sesuai lagi dengan yang berlaku sekarang.

Untuk hal biaya pengurusan paspor yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, menurut pengurus paspor yang telah diwawancara menyatakan bahwa biaya pengurusan paspor yang tercantum didalam tanda terima permohonan paspor yang diberikan oleh petugas input data, foto dan wawancara dan sesuai dengan biaya pengurusan paspor yang terdapat dalam pemberitahuan yang ditempel di beberapa tempat disekitar ruangan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Para pengurus paspor hanya perlu menambah uang Rp.5.000,- (lima ribu rupiah) untuk biaya administrasi dibank tempat pembayaran biaya pengurusan paspor.

#### **v. Empathy (Empati)**

Tanggapan responden masyarakat pengurus paspor tentang indikator empathy (empati) dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru menunjukkan presentase antara 34-66 % yaitu sebesar 46,6 % dan demikian dapat dikategorikan dengan cukup baik.

Untuk hal yang berkenaan dengan mendahulukan kepentingan pemohon atau pengurus paspor, menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada pengurus paspor pada tanggal 2 April 2015, didapatkan hasil bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru cukup mendahulukan kepentingan pengurus paspor. Ini dapat dilihat dari pegawai yang tidak pernah mengabaikan pengurus paspor. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Bapak Darusman selaku Kepala Urusan Kepegawaian yang mengatakan bahwa pegawai dibagian pelayanan wajib untuk memprioritaskan kepentingan para pemohon atau pengurus paspor. Para pegawai harus menyadari bahwa mendahulukan kepentingan pengurus paspor dapat menentukan kualitas pelayanan yang mereka berikan selama ini.

Sedangkan untuk hal yang berkenaan dengan sikap petugas saat melayani menurut pengurus paspor adalah para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru pada bagian pelayanan cukup ramah dan sopan ketika melayani para pengurus paspor. Tetapi ada beberapa pengurus paspor yang mendapati sikap pegawai yang kurang ramah sehingga pengurus paspor tersebut mengira bahwa karena sibuk, sikap ramah tamah tidak dijadikan prioritas.

### C. Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru pada indikator *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas/kehandalan), *responsiveness* (responsivitas/ketanggapan), *assurance* (kepastian/jaminan) dan *empathy* (empati) menunjukkan rata-rata persentase sebesar 51,2 % untuk jawaban baik atau berjumlah 433 jawaban, rata-rata persentase sebesar 39,3 % untuk jawaban cukup baik atau berjumlah 332 jawaban, dan rata-rata persentase sebesar 9,5 % untuk jawaban kurang baik atau berjumlah 16 jawaban.

Jadi dalam hal Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru dengan perpedoman kepada teknik pengukuran yang dipakai, menyatakan apabila persentase berada di antara 34-66 % maka dapat dikategorikan cukup baik, sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru tentang kualitas pelayanan

pengurusan paspor menunjukkan persentase 51,2 %, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan cukup baik.

Hal ini disebabkan karena hampir semua indikator kualitas pelayanan seperti *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas/kehandalan), *responsiveness* (responsivitas/ketanggapan), *assurance* (kepastian/jaminan) dan *empathy* (empati) dapat dikatakan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya. Walaupun demikian masih tetap ada kekurangan ataupun kelemahan dalam pelaksanaannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan **cukup baik**, dengan nilai 51,2 %. Dari segi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kualitasnya sudah cukup baik karena sebagian besar sarana dan prasarana pokok yang dibutuhkan dalam pengurusan paspor sudah ada. Namun sayangnya masih terdapat sedikit kekurangan yaitu loket-loket yang ada tidak difungsikan sebagaimana mestinya begitu juga dengan halaman parkir yang sempit.

### B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru mengembalikan fungsi-fungsi sarana dan prasarana yang ada kembali seperti semula. Contohnya mengembalikan fungsi loket-loket di ruang pelayanan yang pasca renovasi tidak pernah difungsikan lagi. Begitu juga dengan bagian *customer service* yang malah menjadi tempat pengambilan formulir permohonan paspor *offline*. Padahal bagian *customer service* sebenarnya mempunyai fungsi sebagai tempat pengurus paspor untuk menyampaikan keluhan mereka dan juga sebagai tempat bertanya tentang berbagai hal yang tidak diketahui oleh pengurus paspor.
2. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru bisa memberikan solusi perihal halaman parkir yang sempit guna menciptakan kenyamanan para pengurus paspor, pegawai

- Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru itu sendiri dan juga pengguna jalan di sekitar Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru berada.
3. Juga diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru membuat sebuah langkah untuk mencegah para calo melakukan praktek percaloan disekitar Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru. Salah satu hal yang bisa dilakukan adalah dengan memberlakukan program *one day service (ODS)* yang artinya paspor dapat selesai dalam waktu 1 (satu) hari kerja atau sekitar 7 (tujuh) jam dengan biaya yang sama dengan pengurusan paspor yang selesai dalam waktu 4 (empat) hari kerja. Program ini dirasa efektif untuk mencegah calo-calo melakukan praktek disekitar Kantor Imigrasi, karena pengurusan paspor pasti lebih memilih melakukan pengurusan dengan waktu pelayanan yang lebih singkat dengan harga yang jauh lebih murah dibandingkan dengan pengurusan paspor lewat calo yang memakan biaya yang sangat besar.
  4. Dengan penelitian ini diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru perlu melakukan pengembangan media komunikasi misalnya menerbitkan brosur yang memuat tentang informasi alur kerja pengurusan paspor. Selain ditata dengan *layout* yang menarik juga diperhatikan aspek bahasa yang digunakan agar lebih komunikatif dan mudah dipahami pembaca.
  5. Perlu dikembangkan penilaian kualitas pelayanan dan pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan periodik baik atas inisiatif Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru maupun yang dilakukan oleh lembaga independen. Hasil penelitian ini kemudian dipublikasikan sehingga terkomunikasikan kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat dijadikan tolok ukur bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru untuk membenahi sejumlah kelemahan dalam pelayanan yang mereka selenggarakan serta mendorong masyarakat untuk bersikap kritis terhadap pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.
- Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat.* Bandung: Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen 's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Bandung: Teropong.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Resrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wastitiono, Sadu. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Dokumentasi:**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-buku:

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hoetomo. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Nitra Pelajar.
- Napitupulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih*